了解Umbrella支持迁移至思科支持工具

目录

简介

概述

有什么变化？

如何创建支持案例？

我的过去案例和未决案例会怎么样？

转换后会发生什么情况？

对于客户IT管理员

- 如果您已经拥有CCO ID:
- 如果您没有CCO ID:
- 没有CCO ID的新伞状管理员：
- 控制面板链接更改
- 管理支持案例
  - Umbrella和思科SSO联合
- 需要的信息（可以作为元数据XML文件提交）：
- 思科提供：
- 要包括在SAML断言中的必需属性：

已知问题(上次更新日期：8.1.2025)

- 在产品外部使用SCM的案例未决问题
- 解决方法:
- 整个组织的案例视图

简介

本文档介绍如何将Umbrella技术支持迁移至思科支持工具。

概述

在思科，我们致力于为所有产品提供一致和卓越的支持体验。为此，我们正在将Umbrella技术支持从目前的第三方售票系统迁移到思科行业领先的支持工具。通过这项更改，我们可以将Umbrella支持与您已经享受的一流技术支持功能相结合。通过采用思科的支持案例管理器(SCM)和客户支持助理(CSA)，您将受益于增强的工具、改进的自动化以及无缝访问思科的支持生态系统。

在本常见问题解答中，我们提供了一些关键问题的答案，这些问题涉及此迁移对您的意义以及实施迁移的原因。

有什么变化？

您提交支持案例的方式正在改变，但是您获得的世界级支持保持不变。现在，支持平台链接会将您引导至思科的支持案例管理器(SCM)，用于打开、查看和管理案例，而思科支持工程师也继续为您提供帮助。

支持渠道	当前进程	8月9日之后
发送邮件	电邮支持通过第三方打开案例	电子邮件地址相同，但需要CCO ID
电话	致电支持部门以创建案例	电话号码相同，但需要CCO ID
产品内	在Umbrella控制面板中打开的案例	需要新外观+ CCO ID登录
SCM	—	新建 — 通过CCO ID登录创建案例

如何创建支持案例？

要提交和管理支持案例，您需要aCisco.comuser profile(CCOID)。 您的CCOID必须配置与您当前用于Umbrella支持的相同邮件地址。这样可确保无缝过渡和对支持工具的正确访问。

请务必注意，您的CCOID与您的伞状凭证不同，后者保持不变。要创建CCOID，您可以使用Login and Account Help - Ciscoresource中提供的说明。过渡完成后，需要使用您的CCOID登录才能访问思科的支持工具，包括打开、查看和管理技术支持案例。

我们强烈建议您和合作伙伴提前创建他们的CCOID，以简化过渡期间的流程。

- 如果您是自由用户，则会重定向到在线数字帮助资源以获得帮助。
- 如果您是试用用户，则只能通过Umbrella门户提交支持案例。
- 您必须拥有有效的订用才能打开支持案例。如果订用过期，您将不能再创建新支持案例。
- 合作伙伴管理的组织的客户IT管理员将重定向至其合作伙伴以提交支持案例

我的过去案例和未决案例会怎么样？

所有当前未决案例都将迁移到思科的新支持工具，并将迁移一年内已结案例（从2024年8月10日到2025年8月9日）。要访问这些案例，用于打开原始案例的电子邮件地址必须与您的CCOID关联的电子邮件地址匹配。只有案例创建者（链接至电邮地址）才能在思科支持案例管理器(SCM)中查看迁移案例。

已迁移案例在标题中包含原始Zendesk案例编号，使其易于识别。您还可以使用Zendesk案例编号在SCM中搜索案例，从而确保快速高效地访问之前的支持票证。

转换后会发生什么情况？

过渡到思科的新支持工具后，需要aCisco.com简档(CCOID)才能提交支持案例。此配置文件与您的Umbrella用户ID和密码不同，并授予您访问支持案例管理器(SCM)和其他管理案例工具的权限。

Umbrella控制面板和控制台页面中的支持链接现在重定向到SCM登录页面，而不是Umbrella知识库。但是，控制面板中的“文档和学习中心”链接保持不变。

您可以通过三种方式创建案例：

1. 单击Umbrella中的支持链接（重定向至SCM）。
2. 直接登录Cisco.com访问SCM。
3. 通过拨打控制面板中列出的支持号码（适用于增强型/高级服务客户）。

案例创建流程也将更新。您必须使用SCM案例工具，而不是使用通用表格，这样您可以：

- 选择需要帮助的特定组织。
- 提供有关您问题的详细信息。
- 为案例更新添加其他联系人。

如果您的配置文件在8月9日之前尚未创建，则在设置CCOID之前您无法提交支持案例。

如果您在2025年8月9日之前没有CCOID，并尝试访问Umbrella中的“支持”链接，系统将提示您创建CCOID配置文件。创建配置文件后，将来尝试访问Support（支持）链接时，会自动将您重定向到Support Case Manager(SCM)。 所有在2025年8月9日之后开立的案例均将在思科的故障单系统中创建。

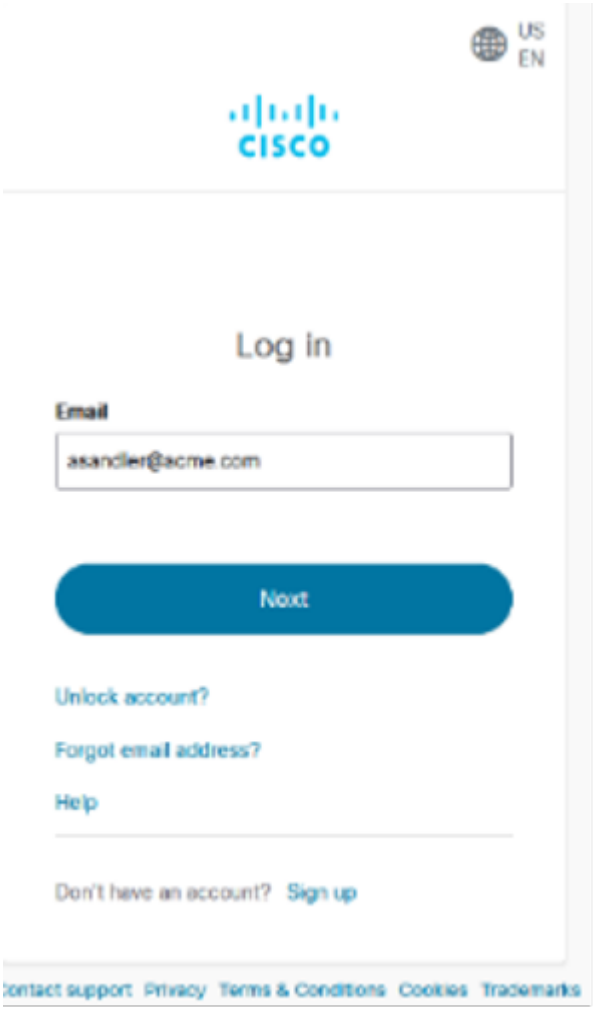
支持渠道	
产品内容	在Umbrella控制台或控制面板中，“支持平台”链接现在将您重定向到“支持案例管理器”(SCM)，而不是先前的“支持”页面。
登录到SCM	您可以随时直接通过Cisco.com访问支持案例管理器(SCM)以打开支持案例。访问Cisco.com并使用右上角的链接登录。登录后，您可以导航至支持链接，或通过visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case直接转到SCM。
电话	如果您的支持协议包含电话号码，您可以通过拨打控制面板上显示的号码来继续访问支持。通过此方法打开的任何支持案例均在思科的故障单系统中创建。

发送邮件	通过电邮创建支持案例的选项最终将逐步淘汰。但是，在限定时间内，您仍可以向Umbrella支持发送电子邮件，并会代表您提交案例。请注意，您必须具有有效的CCOID配置文件才能创建支持案例。

对于客户IT管理员

如果您已经拥有CCO ID:

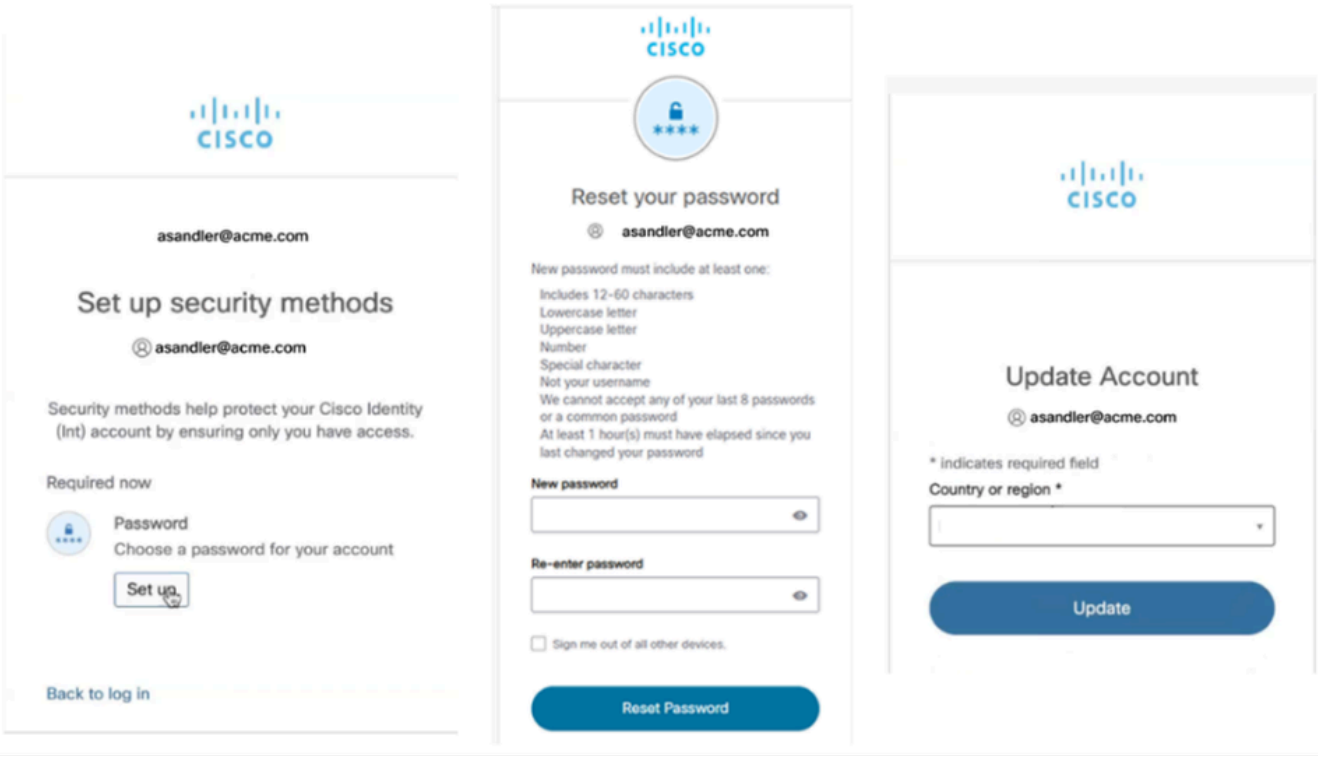
点击Umbrella中的Support（支持）链接会将您重定向到Cisco.com Support Case Manager(SCM)登录页面，您可以在该页面使用CCO ID邮件和密码登录。



如果您没有CCO ID:

在过渡后首次点击Support（支持）链接时，系统将指导您使用您的Umbrella工作邮件创建CCO

ID配置文件。此邮件必须与您的Umbrella帐户关联的邮件匹配。有关其他帮助，请访问登录和帐户帮助 — Cisco。



没有CCO ID的新伞状管理员：

如果您不熟悉Umbrella且没有Cisco.com(CCO)配置文件，则必须首先完成Umbrella帐户设置。之后，您可以选择创建CCO ID。

如果您的角色不涉及打开或管理支持案例，您可以跳过此步骤。但是，如果您确实需要访问支持，我们将指导您设置CCO ID。

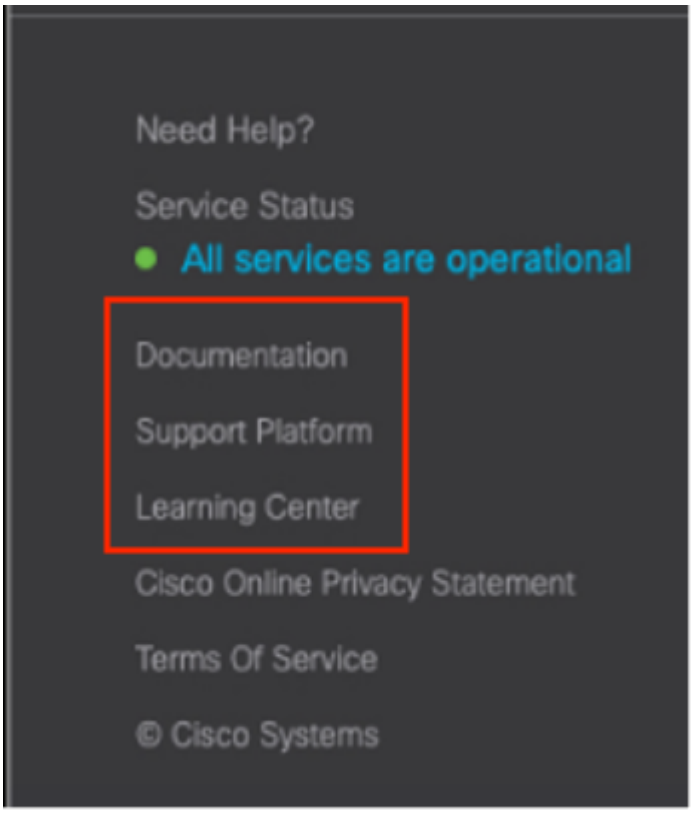
您也可以稍后通过访问Cisco.com、点击右上角的Log并完成配置文件设置来创建CCO ID。



控制面板链接更改

- 文档和学习中心链接将继续按当前方式工作。
- 现在，控制面板中的“支持平台”链接和控制台中的“支持”链接会将您重定向到“支持案例管理器”(SCM)。

- 将添加新的链接以访问Umbrella知识库



管理支持案例

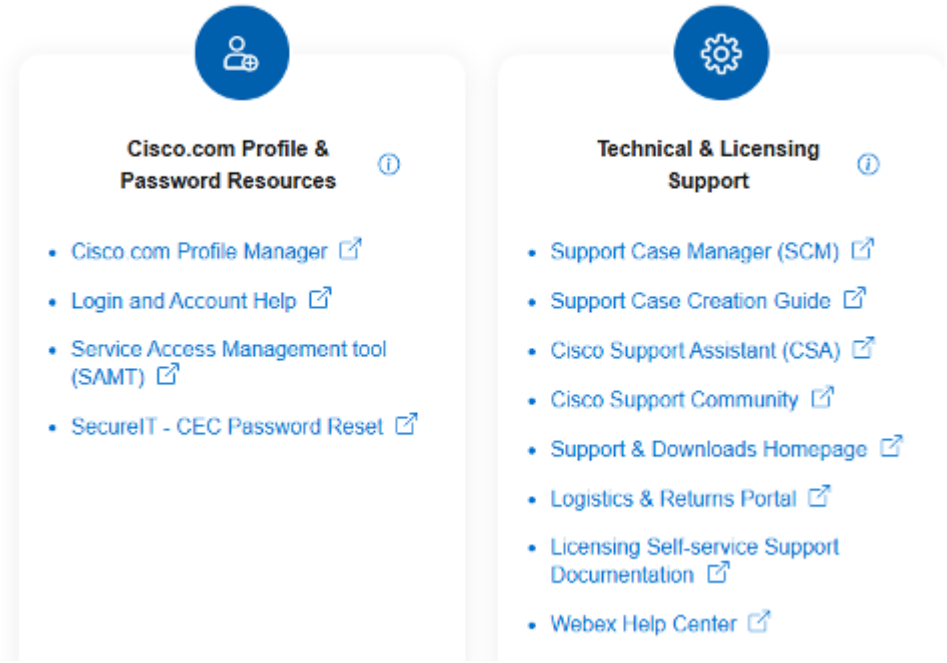
通过Support Case Manager(SCM)（支持案例管理器），您可以查看和管理所有支持案例，无论它们已打开还是已关闭。SCM允许您：

- 搜索案例
- 更新案例详细信息
- 将附件上载到案例
- 请求关闭案例

对于其他自助服务选项，您可以使用思科支持助理(CSA)，它提供：

- 服务请求的状态更新
- 能够更新案例和上传附件
- 用于修改案例严重性、升级或关闭案例的选项
- 案例摘要、状态更新和严重性更改订用
- 来自技术支持中心(TAC)的情景主动警报，包括有关趋势问题、工具和文章更新的信息

如果您在设置Cisco.com简档、通过SCM管理支持案例或使用CSA方面需要帮助，请访问Web帮助门户以获取指导。



Umbrella和思科SSO联合

Umbrella和Cisco.com/SCM使用不同的单点登录(SSO)身份提供程序(IdP)。 如果您已经使用Umbrella配置了SSO联合，则需要对Cisco.com进行单独的SSO设置以启用对SCM的无缝访问。

以下是思科SSO联合的要求：

需要的信息（可以作为元数据XML文件提交）：

要求	描述
SubjectNameID	密钥帐户链接属性（通常是用户的电子邮件地址）
远程IDP颁发者URI	身份提供程序(IdP)的SAML元数据实体ID
远程IDP单点登录URL	从思科(CCI-Okta)接收SAML AuthnRequest消息的终端
远程IDP签名证书	用于验证SAML签名的PEM或DER编码的公钥证书

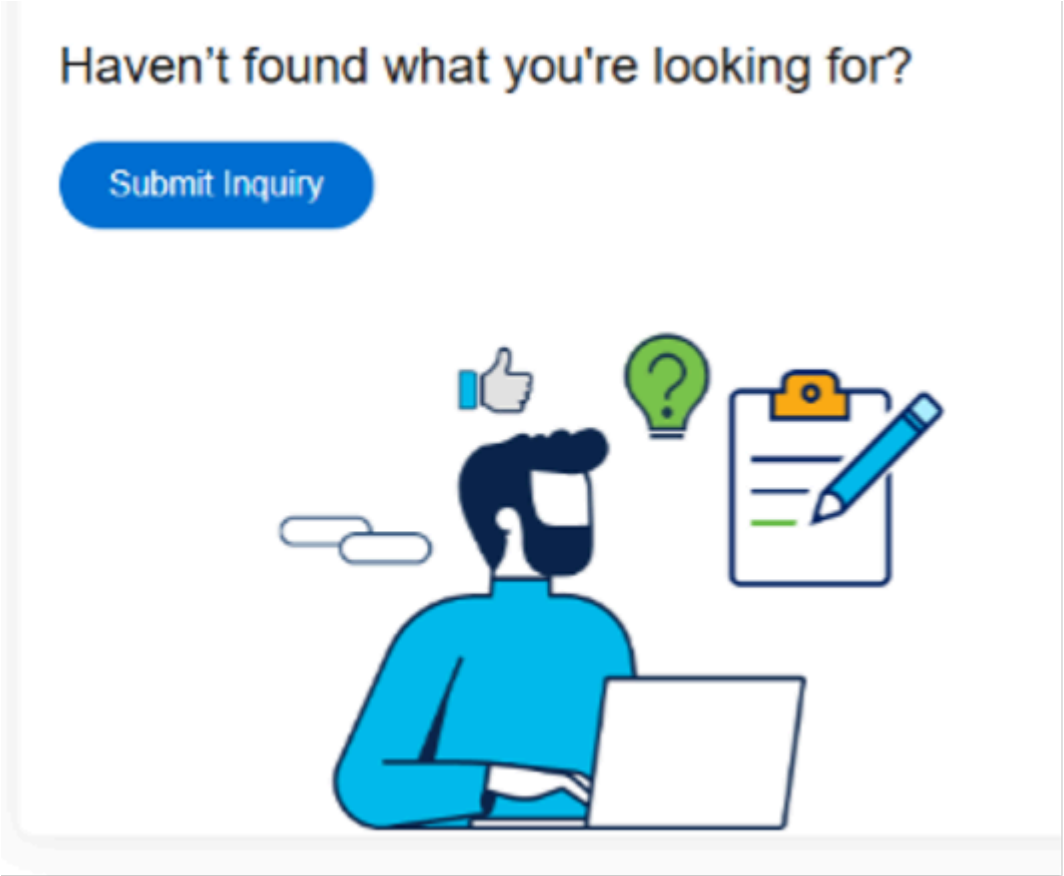
思科提供：

由思科提供	描述
断言消费者服务URI	成功身份验证后发布SAML断言的URL
受众URI	用于IdP配置的思科实体ID
SP签名证书	用于验证SAML请求签名的Cisco PEM或DER编码证书

要包括在SAML断言中的必需属性：

- 名字
- 姓氏
- 邮件
- 公司（公司名称）
- countryCode（双字母代码，例如US、UK、BE）

有关SSO设置的帮助，请访问Web帮助门户并提交查询。



已知问题(上次更新日期：8.1.2025）

在产品外部使用SCM的案例未决问题

在8月9日Umbrella迁移至思科支持工具后，IT管理员可以通过电话、电邮和产品内选项继续打开案例；但是，现在产品内案例提交将打开新的支持案例管理(SCM)系统。请注意，有一个已知问题影响了约10%在将在9月27日解决的产品之外访问SCM的用户。此问题会阻止您查看Umbrella订用和创建案例。所有用户仍可以通过电话、电邮或产品内案例提交来提交案例，而不会产生任何影响。

解决方法:

1. 我们建议您照常通过Umbrella产品门户、电邮或电话打开案例。
2. 将您特定的Umbrella Cross Launch链接加入书签到SCM。您可以在8月9日之后从Umbrella门户中选择“Support”（支持）找到此URL。此URL特定于您。

整个组织的案例视图

迁移后，如果案例获得适当授权，所有客户都可以查看其组织的案例。以前，只有Premium客户拥有此功能。但是，有一些重要的警告：

1. 迁移到CSOne的历史案例（最长一年）只能由原始案例创建者查看。
2. 通过邮件打开的案例仅对创建者可见。我们强烈建议在产品中打开案例。
3. 一小部分案例由于用户权利不匹配而仍然没有权利；这些情况只对发起者可见。这个问题预计在定于9月27日修复后会有改善。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。